	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
		Fecha:	2023-02-01
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	1 de 12

OBJETIVO: Establecer las políticas y actividades para la atención, trámite y solución de las sugerencias, quejas y apelaciones que sean presentados por los clientes de la organización **C.D.A. MOTONORTE S.A.S.**

ALCANCE: Este procedimiento aplica desde el momento en que el cliente formula la sugerencia, queja o apelación, hasta que se realiza el seguimiento a las acciones tomadas por el **C.D.A. MOTONORTE S.A.S.**

DEFINICIONES:

Apelación: Medio por el cual el cliente manifiesta su inconformidad con los resultados de la inspección al vehículo o con el incumplimiento por parte del CDA de los requerimientos legales para la inspección, y al cual le solicita al CDA desistir o reconsiderar la decisión o acción tomada.

Queja: Medio por el cual el cliente pone de manifiesto su inconformidad con el trato recibido por el personal del CDA o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.


Sugerencia: Medio por el cual el usuario realiza una recomendación u observación al CDA para la mejora en la prestación del servicio.

Felicitación: Medio por el cual felicita al cliente al CDA por el servicio prestado.

Petición: Medio por el cual el cliente solicita información al CDA y que requiere respuesta oportuna.

POLITICAS:

- Las felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas y apelaciones son consideradas **Abiertas** cuando no se haya completado satisfactoriamente las acciones definidas con el cliente y la empresa según aplique y son consideradas **Cerradas** cuando se haya completado satisfactoriamente las acciones definidas con el cliente y la empresa según aplique.
- Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria contra el cliente o contra el empleado que participa en la inconformidad por parte del cliente.
- Cada semana, la **Auxiliar de Facturación** revisará el buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera para identificar posibles felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas o apelaciones de los clientes diligenciando para su control el **Formato Apertura Buzón de Sugerencias (QA-FO-02)** y deberá mantener disponibles para los clientes el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** imprimiéndolo del **Google Drive**.
- Todo **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** o toda respuesta que se entregue al cliente debe ir con radicado de la Ventanilla Única.
- El cliente debe presentar la apelación inmediatamente prestado el servicio sin retirarse de las instalaciones y el CDA tiene que dar respuesta inmediata al cliente sobre los resultados de la apelación. En caso que se retire la motocicleta de las instalaciones no se considera válida la apelación.
- El CDA tiene Quince (15) días calendario una vez radicada ante la Ventanilla Única para dar respuesta al cliente sobre las felicitaciones, sugerencias, peticiones y quejas. No aplica para apelaciones que se debe dar respuesta inmediata.
- Con el fin de **garantizar que el procedimiento se encuentre siempre disponible para su consulta por los clientes**, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** deberá publicar y mantener una copia vigente del presente procedimiento en la Sala de Espera ubicado en el **Pronter**.

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	2 de 12

- A otras partes interesadas que soliciten el presente procedimiento (personal, proveedores, ONAC, auditores internos, entre otros), la **Coordinadora del Sistema de Gestión** entregará una copia del documento teniendo en cuenta los controles establecidos en el **Procedimiento Control de Documentos y Registros (CD-PR-01)**.
- El Comité de Apelaciones quien es el responsable de tomar las decisiones sobre resultados de apelaciones, está conformado por la **Coordinadora del Sistema de Gestión**, el Director Técnico (el que no participó en la inspección) y al Gerente - Representante Legal.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Felicitaciones

Recepción

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** recibe la felicitación por parte del cliente por cualquiera de los siguientes medios:

Personal, directamente por el cliente ante la **Coordinadora del Sistema de Gestión**.

Correo electrónico dirigido al correo corporativo: contabilidad@cdamotonorte.com.

Telefónica al número fijo 5729111 o al número celular y de whatsapp: 3204841583.

Buzón de sugerencias diligenciando el **Formato Sugerencias, Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.


Escrita mediante carta dirigida a la Calle 4 No. 4-76 Cúcuta Norte de Santander.

Nota: Toda felicitación, petición, sugerencia, queja o apelación presentada por un cliente independientemente del medio por el cual haya sido recibida debe quedar registrada por parte del cliente o de la **Coordinadora del Sistema de Gestión** en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** para su control en el Sistema de Gestión. En los casos que no haya sido diligenciado directamente la sugerencia o inconformidad en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** debe anexar el soporte de la inconformidad o sugerencia según el medio de recepción (escrita, telefónica, correo electrónico).

En el espacio reservado para la organización, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** asigna el número de caso a la felicitación que será el número consecutivo asignado por la Ventanilla Única del **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**, y selecciona como tipo Felicitación; selecciona el medio por el cual se recibió la felicitación: personal, escrita, telefónica, correo electrónico o buzón de sugerencias; confirma que la felicitación está relacionada con el proceso de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes, venta de SOAT **u otros servicios**; si aplica, selecciona el cargo del empleado o empleados a los cuales el cliente haya reportado la felicitación.

Si el cliente dejó datos para su contacto, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** envía comunicación al cliente confirmando el recibido de la solicitud y el número de caso asignado, mediante cualquiera de los siguientes medios: whatsapp corporativo, mensaje de texto de la empresa por el número 3204841583 o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com. Todas las comunicaciones debe tener evidencia de su recibido por parte del cliente, pantallazo del whatsapp o mensaje de texto o del correo electrónico enviado.

Si el cliente no dejó datos para su contacto, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** no toma acciones con el cliente y lo registra en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	3 de 12

Investigación

No aplica investigación con las felicitaciones.

Validación

No aplica validación con las felicitaciones.

Decisión y toma de acciones

No aplica decisiones ni toma de acciones con las felicitaciones. La **Coordinadora del Sistema de Gestión** da respuesta al cliente durante los 15 días calendario a partir de la fecha de radicación de la ventanilla única, mediante carta formal que se pueden enviar de manera física o por whatsapp o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** y el Gerente - Representante Legal firman el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** archiva el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** en la Carpeta Quejas y Apelaciones junto con los soportes, si aplica.

Peticiones

Recepción

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** recibe la petición por parte del cliente por cualquiera de los siguientes medios:

Personal, directamente por el cliente ante la **Coordinadora del Sistema de Gestión**.

Correo electrónico dirigido al correo corporativo: contabilidad@cdamotonorte.com.


Telefónica al número fijo 5729111 o al número celular y de whatsapp: 3204841583.

Buzón de sugerencias diligenciando el **Formato Sugerencias, Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

Escrita mediante carta dirigida a la Calle 4 No. 4-76 Cúcuta Norte de Santander.

Nota: Toda felicitación, petición, sugerencia, queja o apelación presentada por un cliente independientemente del medio por el cual haya sido recibida debe quedar registrada por parte del cliente o de la **Coordinadora del Sistema de Gestión** en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** para su control en el Sistema de Gestión. En los casos que no haya sido diligenciado directamente la sugerencia o inconformidad en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** debe anexar el soporte de la inconformidad o sugerencia según el medio de recepción (escrita, telefónica, correo electrónico).

En el espacio reservado para la organización, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** asigna un número de caso a la petición que será el número consecutivo asignado por la Ventanilla Única del **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**, y selecciona como tipo Petición; selecciona el medio por el cual se recibió la

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	4 de 12

petición: personal, escrita, telefónica, correo electrónico o buzón de sugerencias; confirma que la felicitación está relacionada con el proceso de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes, venta de SOAT u otros servicios; si aplica, selecciona el cargo del empleado o empleados a los cuales el cliente haya reportado la petición.

Si el cliente dejó datos para su contacto, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** envía comunicación al cliente confirmando el recibido de la solicitud y el número de caso asignado, mediante cualquiera de los siguientes medios: whatsapp corporativo, mensaje de texto de la empresa por el número 3204841583 o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com. Todas las comunicaciones debe tener evidencia de su recibido por parte del cliente, pantallazo del whatsapp o mensaje de texto o del correo electrónico enviado.

Si el cliente no dejó datos para su contacto, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** no toma acciones con el cliente y lo registra en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

Investigación

No aplica investigación con las peticiones.

Validación

No aplica validación con las peticiones.

Decisión y toma de acciones

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** evalúa junto con el Gerente - Representante Legal las decisiones y acciones que se tomaran dentro de la empresa para dar respuesta al cliente. **Nota:** No aplica toma de acciones para la empresa porque es una respuesta de solicitud de información que se da para el cliente.


La **Coordinadora del Sistema de Gestión** da respuesta al cliente durante los 15 días calendario a partir de la fecha de radicación de la ventanilla única, mediante carta formal que se pueden enviar de manera física o por whatsapp o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** registra en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** las decisiones y acciones tomadas con el cliente (respuesta por correo electrónico desde la cuenta: contabilidad@cdamotonorte.com o whatsapp o mensaje de texto o mediante carta escrita a la dirección registrada en caso que el cliente no cuente o no registre su correo electrónico o número de whatsapp) que en este caso se debe aclarar que no se toman acciones por la empresa.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** registra el seguimiento y cierre a la ejecución de las decisiones y acciones tomadas por la organización en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** junto con el Gerente - Representante Legal firman el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** archiva el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** en la Carpeta Quejas y Apelaciones junto con los soportes que fueron enviados al cliente como respuesta a su petición, si aplica.

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	5 de 12

Sugerencias

Recepción

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** recibe la sugerencia por parte del cliente por cualquiera de los siguientes medios:

Personal, directamente por el cliente ante la **Coordinadora del Sistema de Gestión**.

Correo electrónico dirigido al correo corporativo: contabilidad@cdamotonorte.com.

Telefónica al número fijo 5729111 o al número celular y de whatsapp: 3204841583.

Buzón de sugerencias diligenciando el **Formato Sugerencias, Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

Escrita mediante carta dirigida a la Calle 4 No. 4-76 Cúcuta Norte de Santander.

Nota: Toda felicitación, petición, sugerencia, queja o apelación presentada por un cliente independientemente del medio por el cual haya sido recibida debe quedar registrada por parte del cliente o de la **Coordinadora del Sistema de Gestión** en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** para su control en el Sistema de Gestión. En los casos que no haya sido diligenciado directamente la sugerencia o inconformidad en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** debe anexar el soporte de la inconformidad o sugerencia según el medio de recepción (escrita, telefónica, correo electrónico).

En el espacio reservado para la organización, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** asigna un número de caso a la sugerencia que será el número consecutivo asignado por la Ventanilla Única del **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**, y selecciona como tipo Sugerencia; selecciona el medio por el cual se recibió la sugerencia: personal, escrita, telefónica, correo electrónico o buzón de sugerencias; confirma que la sugerencia está relacionada con el proceso de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes, venta de SOAT u otros servicios; si aplica, selecciona el cargo del empleado o empleados a los cuales el cliente haya reportado la sugerencia.

Si el cliente dejó datos para su contacto, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** envía comunicación al cliente confirmando el recibido de la solicitud y el número de caso asignado, mediante cualquiera de los siguientes medios: whatsapp corporativo, mensaje de texto de la empresa por el número 3204841583 o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com. Todas las comunicaciones debe tener evidencia de su recibido por parte del cliente, pantallazo del whatsapp o mensaje de texto o del correo electrónico enviado.


Si el cliente no dejó datos para su contacto, la **Coordinadora del Sistema de Gestión** no toma acciones con el cliente y lo registra en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

Investigación

No aplica investigación con las sugerencias para la mejora.

Validación

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** evalúa junto con el Gerente - Representante Legal la validez de la

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	6 de 12

sugerencia del cliente. **Nota:** Se considera que una sugerencia es válida si esta no va en contra de los requisitos legales y normativos aplicables para la prestación del servicio de inspección o que puedan ser ejecutadas por la organización (no existan restricciones financieras, de espacio) y que realmente contribuyan a mejorar el servicio. Las sugerencias para la mejora consideradas validas debe generar una acción preventiva.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** registra la validez o no de la sugerencia en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

Decisión y toma de acciones

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** evalúa junto con el Gerente - Representante Legal las decisiones y acciones que se tomaran dentro de la empresa según la validez de la sugerencia. **Nota:** No aplica toma de acciones para el cliente.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** da respuesta al cliente durante los 15 días calendario a partir de la fecha de radicación de la ventanilla única, mediante carta formal que se pueden enviar de manera física o por whatsapp o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** registra en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** las decisiones y acciones tomadas con el cliente (corrección) que en este caso se debe aclarar que no se toman acciones y por la empresa (si aplica acción preventiva y su descripción en caso de considerarse válida y si no se toman acciones por parte de la empresa en caso de no considerarse válida).

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** registra el seguimiento y cierre a la ejecución de las decisiones y acciones tomadas por la organización en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** junto con el Gerente - Representante Legal firman el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** archiva el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** en la Carpeta Quejas y Apelaciones junto con los soportes, si aplica.

Quejas

Recepción

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** recibe la queja por parte del cliente por cualquiera de los siguientes medios:

Personal, directamente por el cliente ante la **Coordinadora del Sistema de Gestión**.


Correo electrónico dirigido al correo corporativo: contabilidad@cdamotonorte.com.

Telefónica al número fijo 5729111 o al número celular y de whatsapp: 3204841583.

Buzón de sugerencias diligenciando el **Formato Sugerencias, Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)**.

Escrita mediante carta dirigida a la Calle 4 No. 4-76 Cúcuta Norte de Santander.

Nota: Toda felicitación, petición, sugerencia, queja o apelación presentada por un cliente independientemente del medio por el cual haya sido recibida debe quedar registrada por parte del cliente o de la **Coordinadora del Sistema de Gestión** en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** para su control en el Sistema de Gestión. En los casos que no haya sido diligenciado directamente la sugerencia o inconformidad en el

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	7 de 12

<p>Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01), la Coordinadora del Sistema de Gestión debe anexar el soporte de la inconformidad o sugerencia según el medio de recepción (escrita, telefónica, correo electrónico).</p> <p>En el espacio reservado para la organización, la Coordinadora del Sistema de Gestión asigna un número de caso a la queja que será el número consecutivo asignado por la Ventanilla Única del Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01), y selecciona como tipo Queja; selecciona el medio por el cual se recibió la queja: personal, escrita, telefónica, correo electrónico o buzón de sugerencias; confirma que la queja está relacionada con el proceso de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes, venta de SOAT u otros servicios; si aplica, selecciona el cargo del empleado o empleados a los cuales el cliente haya reportado la queja.</p> <p>Si el cliente dejó datos para su contacto, la Coordinadora del Sistema de Gestión envía comunicación al cliente confirmando el recibido de la solicitud y el número de caso asignado, mediante cualquiera de los siguientes medios: whatsapp corporativo, mensaje de texto de la empresa por el número 3204841583 o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com. Todas las comunicaciones debe tener evidencia de su recibido por parte del cliente, pantallazo del whatsapp o mensaje de texto o del correo electrónico enviado.</p> <p>Si el cliente no dejó datos para su contacto, la Coordinadora del Sistema de Gestión no toma acciones con el cliente y lo registra en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01).</p>
--

Investigación


<p>La Coordinadora del Sistema de Gestión o Gerente - Representante Legal atiende al cliente (cuando el cliente presenta la queja directamente) ó la Coordinadora del Sistema de Gestión se comunica con el cliente (de manera telefónica dentro de los quince (15) días de calendario) con el fin de investigar las razones de la queja. No se realiza investigación con el cliente solo en el caso que este no registre sus datos personales.</p> <p>La Coordinadora del Sistema de Gestión investiga con el personal las razones de la queja, si aplica.</p> <p>La Coordinadora del Sistema de Gestión registra en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) los resultados de la investigación realizada con el cliente y el personal, si aplica.</p> <p>La Coordinadora del Sistema de Gestión comunica a el Gerente - Representante Legal los resultados de la investigación realizada con el cliente y el personal, si aplica.</p>
--

Validación

<p>La Coordinadora del Sistema de Gestión evalúa junto con Gerente - Representante Legal la validez de la queja del cliente. Se considera que una queja es válida si está relacionada con la atención de los clientes: demoras en el servicio de inspección, mal trato o falta de información por parte del personal, incomodidad de las instalaciones o en los servicios generales. Toda queja válida debe generar una acción correctiva.</p> <p>La Coordinadora del Sistema de Gestión registra la validez o no de la queja en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01).</p>

Decisión y toma de acciones

<p>La Coordinadora del Sistema de Gestión evalúa junto con el Gerente - Representante Legal las decisiones y acciones que se tomaran dentro de la empresa según la validez de la queja.</p> <p>La Coordinadora del Sistema de Gestión da respuesta al cliente durante los 15 días calendario a partir de la fecha</p>

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	8 de 12

de radicación de la ventanilla única, mediante carta formal que se pueden enviar de manera física o por whatsapp o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com .
La Coordinadora del Sistema de Gestión registra en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) las decisiones y acciones tomadas con el cliente (corrección solo en el caso que el cliente haya registrado sus datos personales para contacto) y por la empresa (acción correctiva y su descripción en caso de considerarse válida y si no se toman acciones por parte de la empresa en caso de no considerarse válida).
La Coordinadora del Sistema de Gestión registra el seguimiento y cierre a la ejecución de las decisiones y acciones tomadas por la organización en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) .
La Coordinadora del Sistema de Gestión junto con el Gerente - Representante Legal firman el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) .
La Coordinadora del Sistema de Gestión archiva el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) en la Carpeta Quejas y Apelaciones junto con los soportes, si aplica.


Apelaciones

Recepción

La Coordinadora del Sistema de Gestión recibe la apelación por parte del cliente inmediatamente finalizada la inspección (No puede retirarse la motocicleta de las instalaciones) especificando: Fecha de inspección, placa del vehículo automotor, nombre del propietario y/o conductor del vehículo automotor, descripción de la apelación (hechos), dirección, correo electrónico y teléfonos de contacto. Nota: Toda felicitación, petición, sugerencia, queja o apelación presentada por un cliente independientemente del medio por el cual haya sido recibida debe quedar registrada por parte del cliente o de la Coordinadora del Sistema de Gestión en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) para su control en el Sistema de Gestión.
En el espacio reservado para la organización, la Coordinadora del Sistema de Gestión asigna un número de caso a la apelación que será el número consecutivo asignado por la Ventanilla Única del Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) , y selecciona como tipo Apelación; selecciona el medio por el cual se recibió la apelación: escrita o personal; confirma que la apelación está relacionada solo con el proceso de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes, no aplica para la venta de SOAT u otros servicios ; selecciona el cargo del empleado o empleados a los cuales el cliente haya reportado la apelación.
Si el cliente dejó datos para su contacto, la Coordinadora del Sistema de Gestión envía comunicación al cliente confirmando el recibido de la solicitud y el número de caso asignado, mediante cualquiera de los siguientes medios: whatsapp corporativo, mensaje de texto de la empresa por el número 3204841583 o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com . Todas las comunicaciones deben tener evidencia de su recibido por parte del cliente, pantallazo del whatsapp o mensaje de texto o del correo electrónico enviado.

Investigación

La Coordinadora del Sistema de Gestión atiende al cliente e investiga con el cliente y el personal las razones de la apelación.
La Coordinadora del Sistema de Gestión registra en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	9 de 12

01) los resultados de la investigación realizada con el cliente y el personal.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** comunica al Director Técnico (el que no participó en la inspección) y al Gerente - Representante Legal, los resultados de la investigación realizada con el cliente y el personal.

Validación

El Director Técnico (el que no participó en la inspección), la **Coordinadora del Sistema de Gestión** y el Gerente - Representante Legal evalúan la validez de la apelación del cliente. Se considera que una apelación es válida si se evidencia inconsistencias en los resultados de la inspección (aprobado o rechazado) según los requisitos legales y normativos aplicados para la inspección. Toda apelación válida debe generar una acción correctiva.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** debe garantizar que en la toma de decisiones no participen el Director Técnico y los Inspectores que participaron en la inspección para garantizar la imparcialidad del proceso y que no se presenten acciones discriminatorias contra los clientes.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** comunica al cliente que se realizará una inspección de prueba sin ningún costo para el cliente; se analizarán los resultados (FUR de la inspección inicial con el informe de la nueva inspección) con el fin de validar o no la apelación del cliente, los cuales son comunicados y explicados al cliente, tomando las siguientes acciones:


- Si el vehículo automotor había sido aprobado y en la nueva inspección se confirma que el resultado es aprobado: se mantendrá el Certificado de RTMYEC y FUR iniciales entregados al cliente.
- Si el vehículo automotor había sido aprobado y en la nueva inspección el resultado es rechazado: se anula el Certificado de RTMYEC tanto en el Software como en el RUNT junto con el FUR iniciales entregados al cliente. Se entregan los resultados de la nueva inspección y comunica al cliente que tiene quince (15) días calendario y una (1) sola oportunidad para realizar las reparaciones al vehículo automotor en que fue re probado y presentar la re inspección sin ningún costo adicional según **Resolución 3768 de 2013**.
- Si el vehículo automotor había sido rechazado y en la nueva el resultado es rechazado: se entregan los resultados de la nueva inspección y se comunica al cliente que tiene quince (15) días calendario y una (1) sola oportunidad para realizar las reparaciones al vehículo automotor en que fue re probado y presentar la re inspección sin ningún costo adicional según **Resolución 3768 de 2013**.
- Si el vehículo automotor había sido rechazado y en la nueva inspección el resultado es aprobado: se ingresa el vehículo automotor en el Software de Inspección, se realiza la inspección sin ningún costo para el cliente, se entrega al cliente el Certificado de RTMYEC y FUR de la nueva inspección.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** registra la validez o no de la apelación en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01)** según los resultados de las inspecciones de prueba realizada.

Decisión y toma de acciones

El Director Técnico (el que no participó en la inspección), la **Coordinadora del Sistema de Gestión** y el Gerente - Representante Legal evalúan las decisiones y acciones que se tomaran dentro de la empresa según la validez de la apelación.

La **Coordinadora del Sistema de Gestión** registra en el **Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-**

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2023-02-01
		Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	10 de 12

<p>01) las decisiones y acciones tomadas con el cliente (corrección que en el caso de no considerarse válida se mantendrá la decisión tomada por el CDA con respecto al resultado y en caso de considerarse válida se comunicará al cliente que se repetirá la inspección a el vehículo automotor bajo las siguientes condiciones):</p>
<p>La Coordinadora del Sistema de Gestión da respuesta al cliente inmediatamente, mediante carta formal que se puede entregar directamente al cliente o por whatsapp o correo electrónico utilizando la cuenta contabilidad@cdamotonorte.com.</p>
<p>La Coordinadora del Sistema de Gestión registra en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) las decisiones y acciones tomadas por la empresa. Sólo en el caso que la apelación se demuestre que hubo error u omisión en el resultado de la inspección (aprobada y era rechazada o lo contrario), el Gerente - Representante Legal investigará y determinará las acciones y sanciones al personal que participó en la inspección inicial.</p>
<p>La Coordinadora del Sistema de Gestión registra el seguimiento y cierre a la ejecución de las decisiones y acciones tomadas por la organización en el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01).</p>
<p>La Coordinadora del Sistema de Gestión junto con el Director Técnico (el que no participó en la inspección) y el Gerente - Representante Legal, firman el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01).</p>
<p>La Coordinadora del Sistema de Gestión archiva el Formato Sugerencias Quejas y Apelaciones (QA-FO-01) en la Carpeta Quejas y Apelaciones junto con los soportes, si aplica.</p>

Seguimiento a las sugerencias, quejas y apelaciones

<p>Si se han completado todas las acciones, la Coordinadora del Sistema de Gestión procede a registrar el cierre mediante firma del responsable del recibido y aprobado de las acciones junto con la fecha de cierre en el Formato Sugerencias, Quejas y Apelaciones (QA-FO-01).</p>
<p>La Alta Dirección realiza el seguimiento a las sugerencias, quejas y apelaciones y a las acciones tomadas según el Procedimiento Revisión por la Dirección (RG-PR-01).</p>


Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora

<p>La toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora se realiza según el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (CM-PR-01).</p>
--


DOCUMENTOS Y FORMATOS

Formato Sugerencias, Quejas y Apelaciones (**QA-FO-01**).
Formato Apertura Buzón de Sugerencias (**QA-FO-02**).

Fecha (AAAA-MM-DD)	Descripción del Cambio	Versión
2010-03-17	Aprobación Inicial.	1
2011-02-07	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del nombre del procedimiento. • Asignación de 	2

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código: QA-PR-01.
		Fecha: 2023-02-01
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 9
		Soporte: Electrónico
		Páginas: 11 de 12

Fecha (AAAA-MM-DD)	Descripción del Cambio	Versión
	<p>responsabilidades del procedimiento a la Coordinadora Administrativa e inclusión de las sugerencias, quejas y apelaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización de todo el procedimiento para la recepción y adecuado tramite de las sugerencias, quejas y apelaciones. Actualización de actividad por cambio del procedimiento Retroalimentación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Actualización de paginación. 	
2012-06-14	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el nombre del Procedimiento Retroalimentación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por eliminación de las acciones preventivas debido a que no son obligatorias según los requisitos de la NTC ISO IEC 17020:2002. Se reemplaza la palabra Sistema de Gestión de Calidad por Sistema de Calidad según la NTC ISO IEC 17020:2002. 	3
2013-12-26	<p>Actualización por la NTC ISO IEC 17020:2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se cambia Sistema de Calidad por Sistema de Gestión de la Calidad. Se actualiza las definiciones y procedimientos según los requerimientos de la norma técnica. Se aclara que la responsabilidad de la revisión gerencial es de la Alta Dirección (Junta de Socios) y no solo de la Gerencia. Se aclara que el procedimiento retroalimentación y acciones correctivas y de mejora pasa a ser Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora. 	4
2014-06-16	<p>Actualización por cambios internos en la organización: Se adecua el procedimiento según los requisitos de la NTC ISO IEC 17020:2012 y el CEA-01 V02.</p>	5
2016-01-22	<p>Actualización por el CEA-4.1-01 V03; se incluye número de serie y por cambios internos de la empresa para la actividades según las sugerencias, quejas y apelaciones, se cambia el nombre procedimiento revisión gerencial por revisión por la dirección.</p>	6
2019-02-16	<p>Actualización creación QA-FO-02 Formato Apertura Buzón. Se incluyen actividades de felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas y apelaciones. Se modifica el número de caso de uso según radicación de la queja en la ventanilla única.</p>	7
2021-03-15	Cambio de cargos en la empresa.	8
2023-02-01	Cambios internos por eliminar a la Auxiliar Contable como responsable del	9

	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Código:	QA-PR-01.
		Fecha:	2023-02-01
	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES	Versión:	9
		Soporte:	Electrónico
		Páginas:	12 de 12

Fecha (AAAA-MM-DD)	Descripción del Cambio	Versión
	procedimiento y se asigna la responsabilidad a la Coordinadora del SG y Auxiliar de Facturación.	